

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Nurjanna Fadjrinn Uluputty¹

Junaidin²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

Email : nurjannafadjrinn910@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019 dan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa program studi manajemen dan akuntansi semester VI (enam) Tahun Akademik 2018/2019 STIE Amkop. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional dengan metode *proportional random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dan persentase. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik, Kinerja Dosen, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, academic culture and lecturer performance together to influence student satisfaction. This research was conducted in May - July 2019 and used primary and secondary data. Data collection techniques are observation and interview. The population of this study were all students of management and accounting study programs in semester VI (six) Academic Year 2018/2019 STIE Amkop. Student samples were taken proportionally by proportional random sampling method. Data processing is done using tabulations and percentages. The analysis used is multiple regression analysis. The results showed that service quality, academic culture and lecturer performance jointly had a significant effect on student satisfaction.

Keywords : Service Quality, Academic Culture, Lecturer Performance, Student Satisfaction

PENDAHULUAN

Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memanjakan pelanggannya (mahasiswa) dengan pelayanan yang baik, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dari lembaga publik yang melakukan layanan jasa akan berakibat pada kepuasan bagi para mahasiswa (Safiuddin dan Sunarsih, 2016; Putra dan Yasa, 2015). Pelayanan akademik berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa (Susanto, 2014).

Budaya merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu pendidikan. Dalam pendidikan tinggi budaya akademik harus ditumbuhkembangkan dan dipertahankan sebagai salah satu faktor keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi (Santana K dan Suriani, 2009). Budaya mahasiswa akan menentukan behavior intention mahasiswa karena dengan budaya yang hampir sama mahasiswa cenderung akan berperilaku sama (Triwardhani dan Handayani, 2013).

Kinerja dosen merupakan perilaku atau respon yang memberikan hasil yang mengacu kepada yang dikerjakan menghadapi suatu tugas. Kinerja dosen menyangkut semua aktivitas yang dilakukan dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja seorang dosen pada dasarnya mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Pengukuran kinerja dosen dilaksanakan secara komprehensif melalui pengajaran yang baik (Ruslan, 2010). Tingkat kepuasan mahasiswa sifatnya relatif, bergantung pada persepsi masing-masing mahasiswa terhadap kinerja dosen. Oleh karena itu, dosen harus selalu berusaha secara terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan atau kinerja yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa (Sulastri, 2016; Herawati dan Setialeksana, 2016).

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (Herawati dan

Setialeksana, 2016). Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kepuasan dosen menyampaikan perkuliahan, interaksi antara dosen dan mahasiswa dan dengan layanan-layanan pendukung. Kepuasan mahasiswa akan terlihat seperti penilai layanan-layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menguji hipotesis tentang hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang di uji adalah kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019 yang berlokasi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Kota Makassar. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa program studi

manajemen dan akuntansi semester VI (enam) Tahun Akademik 2018/2019 STIE Amkop. Sampel dalam penelitian ini diambil 100 orang. Sampel mahasiswa diambil secara proporsional dengan metode *proportional random sampling*.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi dan persentase. Analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan regresi berganda dengan menggunakan skala Likert yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam lima tingkatan (Sugyono, 2005) sebagai berikut.

- a. Jawaban sangat tidak setuju = 1
- b. Jawaban tidak setuju = 2
- c. Jawaban netral = 3
- d. Jawaban setuju = 4
- e. Jawaban sangat setuju = 5

Model analisis regresi ganda yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, budaya akaedmik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \ln X_1 + \beta_2 \ln X_2 + \beta_3 \ln X_3 + \mu$$

Keterangan :

Y = kepuasan mahasiswa

β_0 = intersept

$\beta_1 - \beta_3$ = koefisien regresi (parameter yang ditaksir)

μ = *error term*

X_1 = kualitas pelayanan

X_3 = kinerja dosen

X_2 = budaya akademik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Pengaruh kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda. Hasil analisis regresi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

| Variabel | Tanda Harapan | Koefisien Regresi | Standar Error | t-hitung | Prob. | Signifikan |
|--------------------|---------------|-------------------|--|----------|-------|------------|
| C | +/- | -13,944 | 0,702 | -19,876 | 0,000 | *** |
| X_1 | + | -0,020 | 0,005 | -4,099 | 0,000 | *** |
| X_2 | + | 0,017 | 0,006 | 2,958 | 0,004 | *** |
| X_3 | + | 0,989 | 0,004 | 277,999 | 0,000 | *** |
| R ² | | 0,999 | *** : Signifikan pada tingkat Kesalahan 1% | | | |
| R-squared | | 0,999 | | | | |
| S.E. of regression | | 0,635 | | | | |
| F-statistik | | 27.540,00*** | | | | |

Sumber : olah data spss

Hasil analisis pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,999. Hal ini berarti sebanyak 99,90 persen variasi dari kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen dalam model (variabel kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung (α : 1%), sebesar 27.540,00 lebih besar dari F tabel (4,04) berarti bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen) secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil uji t terhadap variabel independen menunjukkan variabel independen yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan (X_1), budaya akademik (X_2), dan kinerja dosen (X_3). Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda negatif, sedangkan budaya akademik kinerja dosen bertanda positif. Berarti setiap penambahan faktor kepuasan mahasiswa tersebut akan menaikkan kepuasan mahasiswa.

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Koefisien regresi kualitas pelayanan mempunyai koefisien regresi

negatif dan berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar $-0,020$, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan mahasiswa. Berarti setiap penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 persen akan menurunkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,020 persen. Keberhasilan pengelolaan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan akademik yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang yang diinginkan oleh konsumen yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang bersangkutan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang yang diinginkan oleh mahasiswa. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut,

diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung (Susanto, 2014).

2. Budaya Akademik (X_2)

Koefisien regresi budaya akademik mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi budaya akademik sebesar $0,017$, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa budaya akademik berpengaruh nyata terhadap kenaikan kepuasan mahasiswa. Berarti setiap kenaikan budaya akademik sebesar 1 persen akan menaikkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,017 persen. Budaya akademik (*academic culture*) merupakan suatu totalitas dari kehidupan dan kegiatan akademik yang dihayati, dimaknai dan diamalkan oleh warga masyarakat akademik, di lembaga pendidikan tinggi dan lembaga penelitian. Budaya akademik adalah budaya yang universal, yakni dimiliki oleh setiap orang yang melibatkan dirinya dalam aktivitas akademik, salah satunya yaitu mahasiswa (Nikmah, 2015). Budaya akademik sebagai suatu subsistem perguruan tinggi memegang peranan penting dalam upaya membangun dan

mengembangkan kebudayaan dan peradaban masyarakat (*civilized society*) dan bangsa secara keseluruhan. Indikator kualitas perguruan tinggi ditentukan oleh kualitas civitas akademika dalam mengembangkan dan membangun budaya akademik.

3. Kinerja Dosen (X_3)

Koefisien regresi kinerja dosen mempunyai koefisien regresi positif dan berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien regresi kinerja dosen sebesar 0,989, hasil uji t berpengaruh nyata pada tingkat kepercayaan 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dosen berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Berarti setiap kenaikan kinerja dosen sebesar 1 persen akan menaikkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,989 persen. Penilaian kinerja dosen dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas konsentrasi perkuliahan. Peningkatan kinerja dosen sangat dipengaruhi oleh motivasi dalam bekerja. Kinerja seorang pegawai (dosen) akan meningkat sejalan dengan tingginya tingkat kepuasan yang berasal dari terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapannya (Nurkhaerani dkk, 2013). Kinerja dosen bukanlah suatu yang final dan tidak dapat diperbaiki karena sebagai

manusia, dosen selalu tumbuh dan berubah. Apabila kinerja dosen tidak didukung oleh kompetensi profesional dan motivasi kerjanya, maka proses belajar mengajar tidak bisa lancar sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, dosen dapat memperbaiki sesuai yang diharapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan yaitu kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Saran

Keutamaan pelayanan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sangat diharapkan dari pegawai dan dosen. Dengan memperhatikan variabel yang digunakan untuk melihat kepuasan mahasiswa, maka variabel tersebut sangat mendukung sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan, budaya akademik dan kinerja dosen.

DAFTAR PUSTAKA

- Herawati, L., dan Setialeksana, D., 2016. *Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kinerja Dosen dalam Proses Perkuliahan di FKIP Jurusan Matematika Universitas Siliwangi*. Jurnal Siliwangi. 2 (2) : 131 - 136.
- Nikmah, DN., 2015. *Implementasi Budaya Akademik dan Sikap Ilmiah Mahasiswa*. Jurnal Manajemen Pendidikan. 24 (6) : 483 - 490.
- Nurkhaerani, R., Wijayanto, H., dan Syah, D., 2013. *Eksplorasi Kinerja Dosen Tersertifikasi dalam Melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi di Indonesia*. Jurnal Xplore. 2 (1) : 1 - 8.
- Putra, IKM., dan Yasa, NK., 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali*. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. 11 (1) : 90 - 102.
- Ruslan, 2010. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen*. Jurnal Ilmu Pendidikan. 17 (3) : 230 - 237.
- Safiuddin dan Sunarsih, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Jurnal Az Zarqa. 8 (2) : 175 - 217.
- Santana K, S., dan Suriani, 2009. *Budaya Akademik Internasional Mahasiswa Indonesia di Australia dan Kanada*. Jurnal Mimbar. XXV (2) : 119 - 142.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV. Alfabeta Bandung.
- Sulastrri, T., 2016. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan. 10 (2) : 167 - 184.
- Susanto, H., 2014. *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. 15 (2) : 88 - 98.
- Triwardhani, D., dan Handayani, T., 2013. *Pengaruh Atmosfir Akademik, Budaya, dan Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berperilaku*. Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil). Volume 5 : 450 - 456.

